Señor
ALEJANDRO LLANO GUTIÉRREZ, quien haga sus veces, actúe en su nombre o lo represente
Jefe Atención Entidades Gobierno y PQR´s
Gerencia de Atención Escrita
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (En adelante, MOVISTAR COLOMBIA)
Transversal 60 número 114A-55 Avenida Suba Morato, BOGOTÁ
jefaturasegundainstancia.co@telefonica.com, correspondencia@mailf.movistar.co
Atención a: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (En adelante, SIC)
contactenos@sic.gov.co, y grtelecomunicaciones@sic.gov.co

Asunto: Derecho de Petición

Referencia: Abonados telefónicos en Cúcuta:

(1) 7-5787994, cuenta: 2533653100 y Código del Cliente: 3100000858050100.
(2) 7-5813647, cuenta 2423111101 y Código del cliente: 3100000999780100.

Requerimientos:

- Que MOVISTAR COLOMBIA realice la entrega de las facturas en físico en la dirección geográfica de ubicación de los terminales de las susodichas líneas telefónicas.
- Que MOVISTAR COLOMBIA admita y realice el ajuste a la facturación del 7-5813647 dadas las inconsistencias que son suyas.
- Que MOVISTAR COLOMBIA realice la devolución de los valores entendidos cobrados, sin darse la prestación del servicio, a través del 7-5813647, por falla técnica generalizada en Cúcuta. Un contratista así me lo manifestó en una de las varias visitas técnicas practicadas al terminal de la línea 7-5787994.
- Que MOVISTAR COLOMBIA, diseñe y expida comprobantes de los pagos realizados ante MOVISTAR COLOMBIA o sus agentes retenedores autorizados en los que se indique: Nombre del titular de la línea telefónica, documento de identidad, número del teléfono, período facturado y otros detalles de importancia.
- Que MOVISTAR COLOMBIA imparta la orden para que los Centros de Experiencia reciban Derechos de Petición por escrito y no sea sólo en Bogotá.
- Que MOVISTAR COLOMBIA destine de manera exclusiva una dirección de correo electrónico para la recepción de los Derechos de Petición que a bien necesiten allegar sus clientes, suscriptores o usuarios, por ejemplo: derechosdepeticion.co@telefonica.com
- Que MOVISTAR COLOMBIA establezca que el pago que realicen los interesados por pago de servicios sea vía Online y no por vía Intranet, a fin de mantener actualizadas las cuentas en todo momento.
- En últimas, que MOVISTAR COLOMBIA imparta una nueva orden de trabajo para la revisión técnica, operativa y funcional del abonado 7-5787994, ya que el cable que extendieron se ve normal, pero al

conectar el aparato telefónico no da tono y en consecuencia no permite recibir ni hacer llamadas.

Cordial saludo.

El suscrito petente, FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ, colombiano, mayor de 71 años de edad, suscriptor originario en la anterior TELECOM, de los abonados telefónicos cableados de la referencia, ubicados en la Avenida cero (0) con calle 2 # K202-4 Barrio Chapinero, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia, y/o Avenida 12B número 4N-82 del Barrio Chapinero de la ciudad de Cúcuta, respectivamente; ante las soluciones parciales de MOVISTAR COLOMBIA y bajo el conocimiento de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, en adelante SIC, como autoridad competente para la inspección, vigilancia y control de los servicios de telecomunicaciones, mediante derechos de petición y PQR, anteriores y presente; por medio de este escrito me dirijo nuevamente a la Gerencia de Atención Escrita de MOVISTAR COLOMBIA, a efecto de buscar una solución definitiva a mis inquietudes, requerimientos administrativos, técnicos y/u operativos de las líneas 7-5787994 y 7-5813647, con el ánimo de encontrar una respuesta contundente y de fondo, en relación al entorno telefónico fijo de los abonados mencionados, que permita una prestación eficiente, diligente y de calidad con Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que beneficie a cada uno de los clientes, suscriptores, usuarios o consumidores de los servicios que MOVISTAR COLOMBIA ofrece, presta y debe garantizar su cabal funcionamiento, en términos de eficiencia, transparencia y buen nombre.

En efecto, sustento este mi Derecho de Petición, en el contenido de los siguientes acápites:

I – HECHOS

1.1. Existen dos Contratos de Condiciones Uniformes para la prestación de los servicios de telefonía fija cableada para los abonados 7-5787994 y 7-5813647, que su vigencia inició en la administración anterior, es decir, con TELECOM; su vigencia continuó con COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., mejor conocida como MOVISTAR COLOMBIA.

1.2. A raíz de la suspensión unilateral por parte de MOVISTAR COLOMBIA de no hacer entrega, mes a mes, de las correspondientes facturas, y las fallas técnicas, operativas y funcionales en la prestación de los servicios a través de los abonados 7-5787994 y 7-5813647 se hizo necesario acudir al Centro de Experiencias de MOVISTAR COLOMBIA en la avenida cero (0) número 10-61 de la ciudad de Cúcuta, en la búsqueda del restablecimiento de los servicios.

    Ya MOVISTAR COLOMBIA, mediante visita técnica y en cumplimiento de orden de trabajo, extendió el cable que por varias ocasiones fue objeto de robo, que conecta a la línea 7-5787994, mediante la intervención valiosa de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, en adelante SIC.

    En razón a que MOVISTAR COLOMBIA, aceptó y comprobó que efectivamente no hubo prestación del servicio telefónico cableado a través del abonado 7-5787994, mediante CUN 4433201023777986 de lugar y fecha, Bogotá 26 de noviembre de 2020: Atendiendo lo establecido en la Resolución 5111 de 2017, aplicó la fórmula de compensación y tiempo fuera de servicio

desde el 10 de junio de 2020; por esta razón es la que APUESTAS CÚCUTA 75 – JJ PITA CHAPINERO CÚCUTA, me informa que a la fecha el teléfono fijo de referencia de pago o código de cuenta 2533653100 y Código de cliente 3100000858050100 en MOVISTAR COLOMBIA y a nombre de FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ: "no aparece en pago".

Por lo tanto, se infiere entonces que se está haciendo efectiva la respectiva compensación; pero el suscrito suscriptor, no sabe, hasta qué fecha va. Y, cuándo hay que seguir pagando, si no llega factura en físico a la dirección de cobro y entrega de la factura: "CL 2 # K 202-4 CHAPINERO ATALAYA CUCUTA". A ello se agrega que MOVISTAR COLOMBIA, manifiesta explícitamente en su decisión, ante el recurso de reposición ante MOVISTAR COLOMBIA y en subsidio apelación ante la SIC, que responde el 26Nov2020: "… el envío de la factura de forma física se procede a realizar la modificación para que a partir del siguiente corte de facturación esta sea enviada a la dirección: Avenida 12B #4N-82 Chapinero Cúcuta… ".

Visto lo anterior, ya empezó a correr el sexto mes desde que MOVISTAR COLOMBIA se comprometió a entregar la factura de venta por servicio telefónico fijo de la línea cableada 7-5787994, en la dirección registrada, y la dicha factura en físico, no ha sido entregada.

Últimamente, comprobé que el 7-5813647 funciona y está restablecido el servicio, mientras que el abonado 7-5787994 no tiene tono, y por tanto, no permite hacer llamadas ni recibir, por lo que se presume una falla técnica, para la que se está solicitando una nueva orden de trabajo a realizar en visita técnica.

Los otros requerimientos, son para contribuir a una mejor atención, calidad del servicio, y mejoras integrales para suscriptores y usuarios de MOVISTAR COLOMBIA.

II – PRETENSIONES

Qué MOVISTAR COLOMBIA me responda en el término legal de fondo y de manera integral a mis peticiones, sin titubeos, de manera precisa y sin soluciones inocuas; sin que se tenga que estar interponiendo recursos administrativos, quejas a la SIC y/o incoando acciones constitucionales.

Requerimientos en la dirección geográfica de Cúcuta donde están ubicados los terminales de las líneas telefónicas cableadas: 7-5787994 y 7-5813647, y sus cuentas 2533653100 y 2423111101, respectivamente.

Además:

2.1. Qué MOVISTAR COLOMBIA, admita, sentencie y haga efectiva la entrega en físico de las facturas de venta de los servicios de telefonía para mis abonados: 7-5787994 y 7-5813647.

2.2. Qué MOVISTAR COLOMBIA, no se limite en decir que sólo se tendrá derecho a recibir una factura en físico de una sola línea fija instalada en el predio; siendo que existen en el mismo predio, dos (2) abonados telefónicos -el 7-5787994 y 7-5813647- donde MOVISTAR COLOMBIA presta sus servicios de telefonía fija cableada.

Página 2 de 3 Consecutivo 453

movistar

Recuerde que es responsabilidad del titular y/o usuario mantener los datos de correspondencia actualizados para el envío oportuno de facturación e información. En el evento en que la factura no sea recibida oportunamente el usuario no se libera de su obligación de pago, pues puede solicitar duplicado de la misma a través de cualquiera de nuestros canales de atención.

Así mismo, le informamos que como solicita el envío de la factura de forma física se procede a realizar la modificación para que a partir del siguiente corte de facturación esta sea enviada a la dirección: Avenida 12B #4N-82 Chapinero Cúcuta, se aclara que solo se puede registrar una dirección de envío de factura física. El número de orden con el cual quedo efectuado el cambio es 20000447979627.

"… Así mismo, le informamos que como solicita el envío de la factura de forma física se proceda a realizar la modificación para que a partir del siguiente corte de facturación esta sea enviada a la dirección: Avenida 12B #4N-82 Chapinero Cúcuta, se aclara que solo se puede registrar una dirección de envío de factura física. El número de orden con el cual quedó efectuado el cambio es 20000447979627"

Es un aparte de una anterior respuesta de MOVISTAR COLOMBIA, a mi requerimiento, mediante el ejercicio del fundamental y constitucional Derecho de Petición. Ya han transcurrido seis (6) cortes de facturación y las facturas en físico nada que llegan a su destino. Eso sí, cuando el cliente, usuario o suscriptor de MOVISTAR COLOMBIA, no paga a tiempo, toman el pago realizado fuera de fecha y le aplican cada mes que hay mora el valor de la reconexión que supera los veinte mil pesos moneda de curso legal y actual en Colombia ($20.000,00).

"Esa estrategia MOVISTAR COLOMBIA de no enviar facturas, sino simplemente dar un número para pago sin que se estipulen los datos de titular del abonado, nombre, identificación y número de teléfono entre otros detalles cuando envían los mensajes multimedia de cobro o los agentes autorizados reciben un pago, permite poner en duda si el pago se registró debidamente. De igual manera el pago vía Intranet y no en línea directa con la plataforma web de MOVISTAR COLOMBIA, no permite establecer estados de cuenta iguales. Abogado Félix Contreras"

Además, en cada factura se intimida al titular del abonado, expresando "… El incumplimiento en los pagos genera reportes a Centrales de Riesgo como moroso… ".

En vista de lo anterior, procedería una Acción Constitucional contra una decisión de esta naturaleza que a la fecha no se ha materializado. Además, es de suyo, contraria a la realidad que no se pueda tener derecho a recibir más de una factura en físico por servicio de telefonía fija cableada, si tales abonados están a nombre de un mismo titular. Las líneas 7-5787994 y 7-5813647 están a nombre de

FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ, colombiano de nacimiento, identificado con la cédula de ciudadanía número 19137236 expedida en Bogotá, el 12-ENE-1973 y cuyos terminales se encuentran en el mismo inmueble que se identifica con dos direcciones geográficas en el mismo predio e inmueble de igual nomenclatura catastral: 1) Avenida cero (0) con calle 2 número K 202-4, Barrio Chapinero, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia 2) Avenida 12B número 4N-82, Barrio Chapinero, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia.

Se reitera, a mi real saber y entender, que no es posible que, MOVISTAR COLOMBIA únicamente pueda enviar una sola factura física a una dirección geográfica donde el suscriptor del hoy MOVISTAR COLOMBIA tenga más de dos abonados telefónicos a su nombre, y los servicios fueron contratados inicialmente con TELECOM. Por este proceder, también cabría una Acción de Tutela, que seguramente el Señor Juez de Instancia sentenciaría en favor del suscriptor o usuario de MOVISTAR COLOMBIA.

2.3. Que MOVISTAR COLOMBIA admita y realice el ajuste a la facturación del 7-5813647 dadas las inconsistencias que son suyas.

2.4. Que MOVISTAR COLOMBIA realice la devolución de los valores entendidos cobrados, sin darse la prestación del servicio, a través del 7-5813647, por falla técnica generalizada en Cúcuta. Uno de sus contratistas así me lo manifestó en su una de sus visitas técnicas practicadas al terminal de la línea 7-5787994.

2.5. Que MOVISTAR COLOMBIA, diseñe y expida comprobantes de los pagos realizados ante MOVISTAR COLOMBIA o sus agentes retenedores autorizados en los que se indique: Nombre del titular de la línea telefónica, documento de identidad, número del teléfono, período facturado y otros detalles de importancia.

2.6. Que MOVISTAR COLOMBIA imparta la orden para que los Centros de Experiencia en todo el país se reciban Derechos de Petición por escrito y no sólo se reciban en la ciudad de Bogotá.

2.7. Que MOVISTAR COLOMBIA destine de manera exclusiva una dirección de correo electrónico para la recepción de los Derechos de Petición que a bien necesiten allegar sus clientes, suscriptores o usuarios, por ejemplo: derechosdepeticion.co@telefonica.com

2.8. Que MOVISTAR COLOMBIA establezca que el pago que realicen los interesados por pago de servicios sea vía Online y no por vía Intranet, a fin de mantener actualizadas las cuentas en todo momento.

¿Por qué? Los saldos insolutos de un mismo número de teléfono o cuenta que dan en el Centro de Experiencias, en las empresas recaudadoras autorizadas y los que, envía MOVISTAR COLOMBIA, por intermedio de mensajes multimedia, son diferentes, no iguales.

2.9. En últimas, que MOVISTAR COLOMBIA imparta una nueva orden de trabajo para la revisión técnica, operativa y funcional del abonado 7-5787994, ya que el cable que extendieron se ve normal; pero, al conectar el aparato telefónico no da tono y en consecuencia no permite recibir ni hacer

llamadas. Se supone que reapareció una nueva falla técnica de desconexión al parecer desde la torre de distribución.

2.10. Al presumirse, que este escrito contentivo del Derecho de Petición con múltiples requerimientos no llegase a MOVISTAR COLOMBIA; se pide respetuosamente a la SIC que traslade a MOVISTAR COLOMBIA (COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.) este petitorio y además, les allegue como "prueba trasladada" copia de todo el expediente radicado en la SIC bajo el número 20- 373864, que guarda excelente y estrecha relación con lo actualmente pedido por el petente.

III – FUNDAMENTOS DE DERECHO

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991 vigente, y demás normas y jurisprudencia aplicables, concordantes y supletorias.

IV – PRUEBAS

4.1. Téngase como complemento muy importante, la prueba trasladada contentiva del expediente de radicado en la SIC 20-373864.

4.1. A la fecha de hoy 21Abr2021, MOVISTAR COLOMBIA, no ha hecho efectiva la entrega de las facturas en físico anunciadas en la decisión CUN 4433201023777986 de fecha 26Nov2020, correspondiente a la línea 75787994. Y las facturas en físico del abonado 7-5813647, ¿A dónde las envían o entregan?

Al folio 2 se lee: "4. Asímismo (sic), confirmamos que la Empresa realiza el envío de las facturas de la línea (sic) 75787994 a la dirección de cobro que registra en nuestro sistema".

Comentario del titular de la cuenta 2533653100 correspondiente al abonado 75787994:

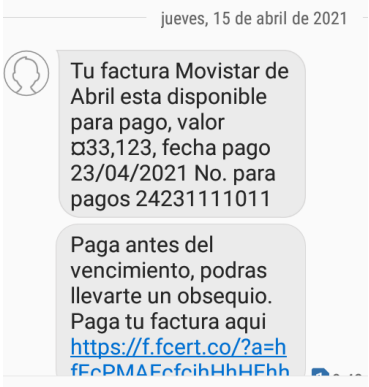
Cómo no ha llegado, a la dirección geográfica de entrega y cobro "CL 2 K 202-4 CHAPINERO ATALAYA CÚCUTA" ningún tipo de factura, ni información relacionada a la línea 75787994 con cuenta 2533653100, aproveché y averigüé en Apuestas Cúcuta 75 'JJ Pita' ubicada muy cerca de mi casa ubicada en Chapinero de Cúcuta, lo pertinente. Allí hoy martes, 20Abr2021 a las 08:45 am, me respondió la señora que atiende: "No aparece en pago el 7-5787994".

4.2. Ya llegó el nuevo corte de cuenta para el abonado 75813647 y lo único que MOVISTAR COLOMBIA no falla, ni vacila, es en aplicar y facturar, valores entendidos de reconexión, mes a mes, cómo se observa a continuación:

Si bien MOVISTAR COLOMBIA está obligada a producir factura electrónica conforme al Decreto 358 de 2020 que reglamenta la facturación electrónica, el usuario, suscriptor o consumidor reclamante no autoriza ni dio, ni da, ni dará su consentimiento para recibir sólo factura electrónica sino también copia auténtica en físico de las facturas MOVISTAR COLOMBIA de venta de los servicios de telefonía fija cableada a través de los abonados 7-5787994 y 7-5813647 mes a mes, en fecha oportuna que no cause el pago fuera de pronto pago con sanciones (valor de reconexión sin que se de físicamente,

intereses corrientes y moratorios y otros posibles conceptos), las que recibiré en la Av 12B #4N-82 Chapinero Cúcuta y/o Calle 2 # K202-4 Chapinero Cúcuta.

Mensaje multimedia de cobro por MOVISTAR COLOMBIA recibido en mi celular 312-359-8024:

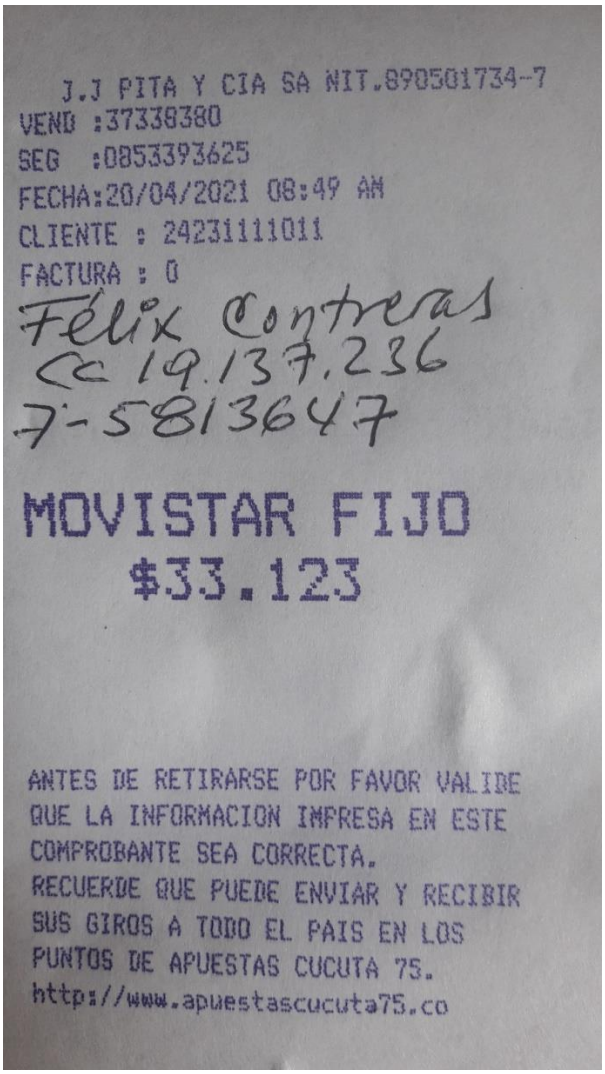


Importante:

La factura del abonado 7-5813647 de MOVISTAR COLOMBIA del mes de Abril del año 2021 sí ingresó a una de mis direcciones de correo electrónico. Es lamentable que MOVISTAR COLOMBIA haya decidido desde hace tiempo no enviar y entregar en físico, también, la factura del 7-5813647 en la dirección geográfica donde se encuentra el terminal de este teléfono que es: "AV 12B # 4N-82 CHAPINERO ATALAYA CÚCUTA". Contrariamente a lo afirmado y prometido por MOVISTAR COLOMBIA, la factura del abonado 7-5787994 de MOVISTAR COLOMBIA a nombre de FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ, del mes de Abril del año 2021 en físico tampoco llegó a la dirección geográfica de entrega y cobro: "CL 2 # K 202.4 CHAPINERO ATALAYA CÚCUTA".

El suscrito titular del teléfono fijo 7-5813647 realizó el pago en Apuestas Cúcuta 75 JJ Pita el pago en efectivo de la factura de Abril 2021 de MOVISTAR COLOMBIA. Según el mensaje multimedia recibido en mi celular 312-359-8024 pagué el valor de la factura sin número, sin nombre del titular de la línea telefónica fija, sin número del documento de identidad del titular, y sin número de la línea telefónica correspondiente. Sólo MOVISTAR COLOMBIA hace mención de un número para pago sin más detalle. ¿Qué falla estratégica? ¿Para qué?

El nombre del titular, número de la cédula de ciudadanía y número telefónico fueron escritos –de mi puño y letra- en el comprobante de pago por el titular legítimo del abonado 75813647. Ver a continuación:

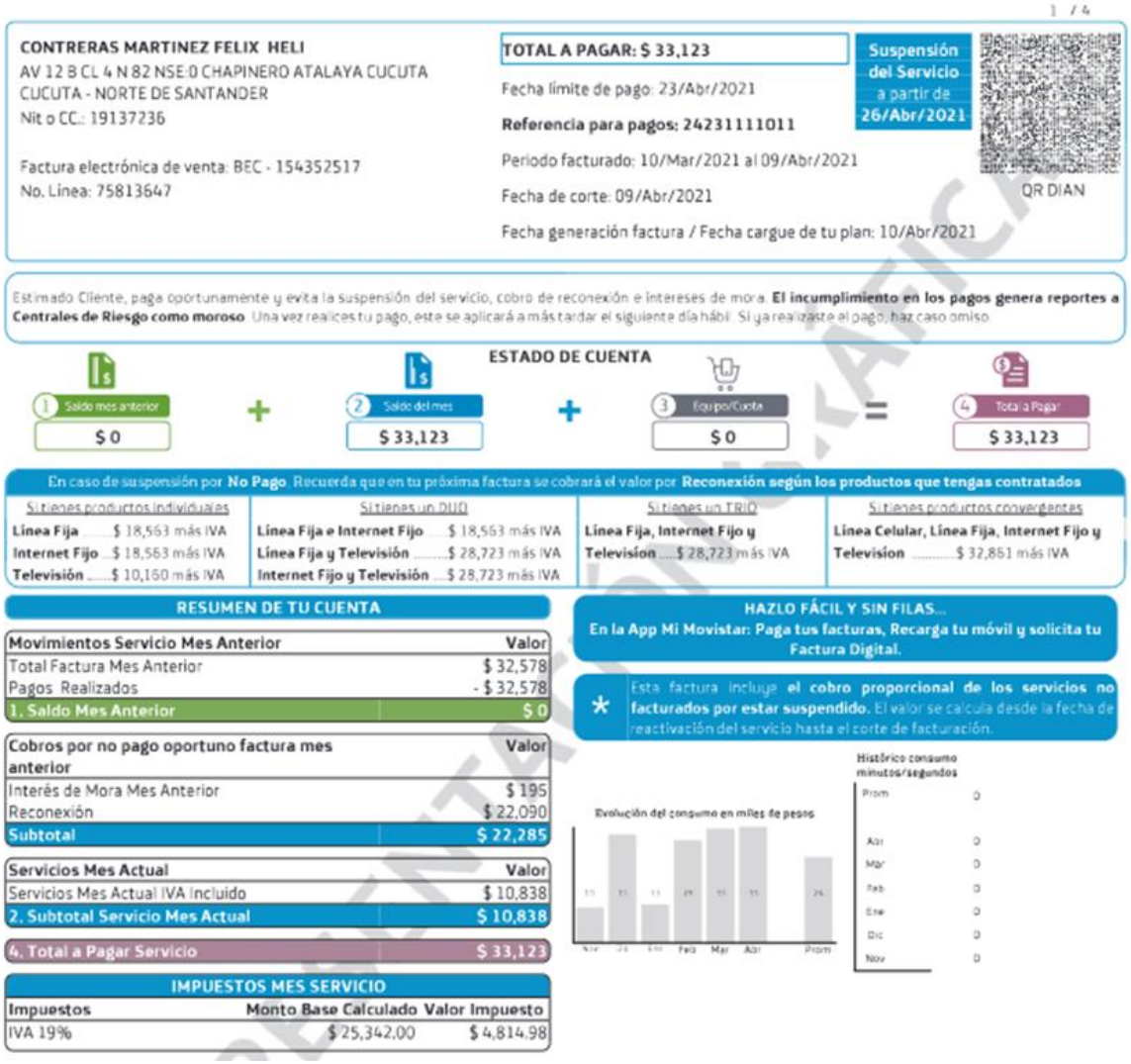


J.J PITA Y CIA SA NIT.890501734-7
VEND :37338380
SEG :0853393625
FECHA:20/04/2021 08:49 AM
CLIENTE : 24231111011
FACTURA : 0

Félix Contreras
CC 19.137.236
7-5813647

MOVISTAR FIJO
$33.123

ANTES DE RETIRARSE POR FAVOR VALIDE
QUE LA INFORMACION IMPRESA EN ESTE
COMPROBANTE SEA CORRECTA.
RECUERDE QUE PUEDE ENVIAR Y RECIBIR
SUS GIROS A TODO EL PAIS EN LOS
PUNTOS DE APUESTAS CUCUTA 75.
http://www.apuestascucuta75.co



1 / 4

CONTRERAS MARTINEZ FELIX HELI
AV 12 B CL 4 N 82 NSE:0 CHAPINERO ATALAYA CUCUTA
CUCUTA - NORTE DE SANTANDER
Nit o CC.: 19137236

Factura electrónica de venta: BEC - 154352517
No. Linea: 75813647

TOTAL A PAGAR: $ 33,123

Fecha límite de pago: 23/Abr/2021

Referencia para pagos: 24231111011

Periodo facturado: 10/Mar/2021 al 09/Abr/2021

Fecha de corte: 09/Abr/2021

Fecha generación factura / Fecha cargue de tu plan: 10/Abr/2021

Suspensión del Servicio a partir de **26/Abr/2021**

QR DIAN

Estimado Cliente, paga oportunamente y evita la suspensión del servicio, cobro de reconexión e intereses de mora. **El incumplimiento en los pagos genera reportes a Centrales de Riesgo como moroso**. Una vez realices tu pago, este se aplicará a más tardar el siguiente día hábil. Si ya realizaste el pago, haz caso omiso.

ESTADO DE CUENTA

1 Saldo mes anterior	+	2 Saldo del mes	+	3 Equipo/Cuota	=	4 Total a Pagar
$ 0		$ 33,123		$ 0		$ 33,123

En caso de suspensión por **No Pago**. Recuerda que en tu próxima factura se cobrará el valor por **Reconexión según los productos que tengas contratados**

Si tienes productos individuales	Si tienes un DUO	Si tienes un TRIO	Si tienes productos convergentes
Línea Fija ..... $ 18,563 más IVA	**Línea Fija e Internet Fijo** ..... $ 18,563 más IVA	**Línea Fija, Internet Fijo y Televisión** ..... $ 28,723 más IVA	**Línea Celular, Línea Fija, Internet Fijo y Televisión** ..... $ 32,861 más IVA
Internet Fijo ..... $ 18,563 más IVA	**Línea Fija y Televisión** ..... $ 28,723 más IVA		
Televisión ..... $ 10,160 más IVA	**Internet Fijo y Televisión** ..... $ 28,723 más IVA		

RESUMEN DE TU CUENTA

Movimientos Servicio Mes Anterior	Valor
Total Factura Mes Anterior	$ 32,578
Pagos Realizados	- $ 32,578
1. Saldo Mes Anterior	**$ 0**

Cobros por no pago oportuno factura mes anterior	Valor
Interés de Mora Mes Anterior	$ 195
Reconexión	$ 22,090
Subtotal	**$ 22,285**

Servicios Mes Actual	Valor
Servicios Mes Actual IVA Incluido	$ 10,838
2. Subtotal Servicio Mes Actual	**$ 10,838**

4. Total a Pagar Servicio	**$ 33,123**

IMPUESTOS MES SERVICIO

Impuestos	Monto Base Calculado	Valor Impuesto
IVA 19%	$ 25,342,00	$ 4,814.98

HAZLO FÁCIL Y SIN FILAS...
En la App Mi Movistar: Paga tus facturas, Recarga tu móvil y solicita tu Factura Digital.

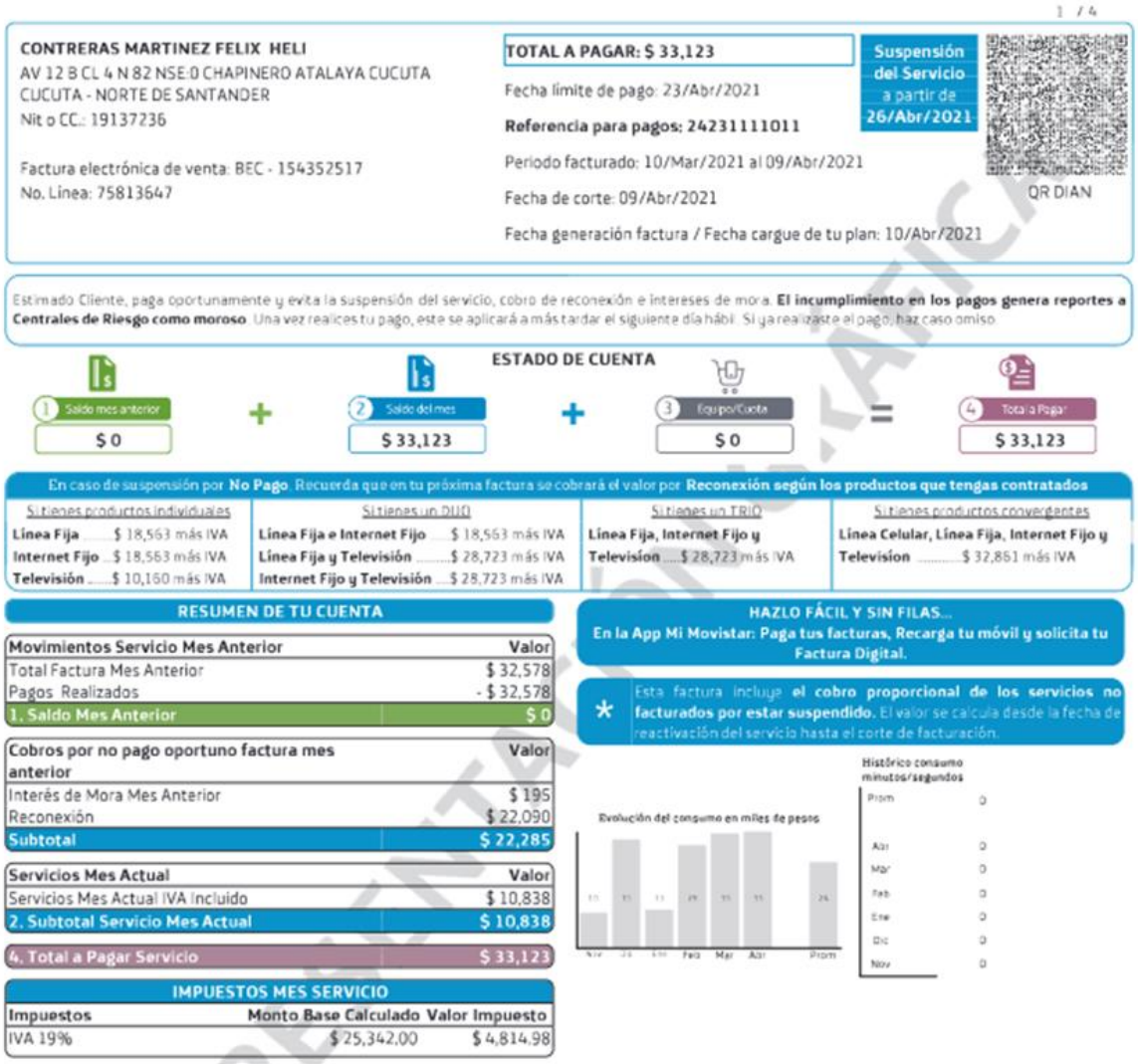
* Esta factura incluye **el cobro proporcional de los servicios no facturados por estar suspendido.** El valor se calcula desde la fecha de reactivación del servicio hasta el corte de facturación.

Evolución del consumo en miles de pesos

Histórico consumo minutos/segundos

4.2. Qué MOVISTAR COLOMBIA demuestre y pruebe que lo único que hasta el momento ha hecho es perjudicar los intereses económicos de personas, en particular de la tercera edad, que como en mi caso no tengo un salario, ni una pensión, menos un apoyo solidario gubernamental, ni menos ningún apoyo económico particular: -mi situación en efecto es precaria-.

Me lastima el hecho de los cobros de reconexión mes a mes, como se observa en los siguientes recibos:



1 / 4

CONTRERAS MARTINEZ FELIX HELI
AV 12 B CL 4 N 82 NSE:0 CHAPINERO ATALAYA CUCUTA
CUCUTA - NORTE DE SANTANDER
Nit o CC.: 19137236

Factura electrónica de venta: BEC - 154352517
No. Linea: 75813647

TOTAL A PAGAR: $ 33,123

Fecha límite de pago: 23/Abr/2021

Referencia para pagos: 24231111011

Periodo facturado: 10/Mar/2021 al 09/Abr/2021

Fecha de corte: 09/Abr/2021

Fecha generación factura / Fecha cargue de tu plan: 10/Abr/2021

Suspensión del Servicio a partir de **26/Abr/2021**

QR DIAN

Estimado Cliente, paga oportunamente y evita la suspensión del servicio, cobro de reconexión e intereses de mora. **El incumplimiento en los pagos genera reportes a Centrales de Riesgo como moroso**. Una vez realices tu pago, este se aplicará a más tardar el siguiente día hábil. Si ya realizaste el pago, haz caso omiso.

ESTADO DE CUENTA

1 Saldo mes anterior	+	2 Saldo del mes	+	3 Equipo/Cuota	=	4 Total a Pagar
$ 0		$ 33,123		$ 0		$ 33,123

En caso de suspensión por **No Pago**. Recuerda que en tu próxima factura se cobrará el valor por **Reconexión según los productos que tengas contratados**

Si tienes productos individuales	Si tienes un DUO	Si tienes un TRIO	Si tienes productos convergentes
Línea Fija ..... $ 18,563 más IVA	**Línea Fija e Internet Fijo** ..... $ 18,563 más IVA	**Línea Fija, Internet Fijo y Televisión** ..... $ 28,723 más IVA	**Línea Celular, Línea Fija, Internet Fijo y Televisión** ..... $ 32,861 más IVA
Internet Fijo ..... $ 18,563 más IVA	**Línea Fija y Televisión** ..... $ 28,723 más IVA		
Televisión ..... $ 10,160 más IVA	**Internet Fijo y Televisión** ..... $ 28,723 más IVA		

RESUMEN DE TU CUENTA

Movimientos Servicio Mes Anterior	Valor
Total Factura Mes Anterior	$ 32,578
Pagos Realizados	- $ 32,578
1. Saldo Mes Anterior	**$ 0**

Cobros por no pago oportuno factura mes anterior	Valor
Interés de Mora Mes Anterior	$ 195
Reconexión	$ 22,090
Subtotal	**$ 22,285**

Servicios Mes Actual	Valor
Servicios Mes Actual IVA Incluido	$ 10,838
2. Subtotal Servicio Mes Actual	**$ 10,838**

4. Total a Pagar Servicio	**$ 33,123**

IMPUESTOS MES SERVICIO

Impuestos	Monto Base Calculado	Valor Impuesto
IVA 19%	$ 25,342.00	$ 4,814.98

HAZLO FÁCIL Y SIN FILAS...
En la App Mi Movistar: Paga tus facturas, Recarga tu móvil y solicita tu Factura Digital.

* Esta factura incluye **el cobro proporcional de los servicios no facturados por estar suspendido.** El valor se calcula desde la fecha de reactivación del servicio hasta el corte de facturación.

Evolución del consumo en miles de pesos

Histórico consumo minutos/segundos

DEL INTERNET GRATIS

https://f.fcert.co/movistar/web/downloadDocument.php?tk=eyJ0eXAiOiJKV1QiLCJhbGciOiJIUzI1NiJ9.eyJpYXQiOjE2MTg1OTIyNzMsImV4cCI6MTYxOTg4ODg5MywiZGF0YSI6eyJNdDEiOiJabVpvTVRFd01qQXlNVEEwTURrd01qQm9NV1k9IiwiTXQyIjoiWm1ab01UWTFOVEV6TXpneE1tZ3haZz09IiwiTXQ2IjoxLCJNdDciOjUwfX0.S-h1QvaKNXygQYOsbqy9j-tXkMLHVdLJ5YmCWW9K-TU

CONTRERAS MARTINEZ FELIX HELI

Nit o CC.: 19137236

Factura Electrónica de Venta:
BEC - 103970889
Línea: 75813647

TOTAL A PAGAR: $ 32,578

Fecha límite de pago: 27/Mar/2021

Referencia para pagos: 24231111011

Fecha de corte: 09/Mar/2021

Periodo facturado: 10/Feb/2021 al 09/Mar/2021

Fecha generación factura / Fecha cargue de tu plan: 10/Mar/2021

Suspensión del Servicio a partir de **29/Mar/2021**

QR DIAN

Estimado Cliente, paga oportunamente y evita la suspensión del servicio, cobro de reconexión e intereses de mora. **El incumplimiento en los pagos genera reportes a Centrales de Riesgo como moroso**. Si ya realizaste el pago, haz caso omiso.

ESTADO DE CUENTA

1 Saldo mes anterior	+	2 Saldo del mes	+	3 Equipo/Cuota	=	4 Total a Pagar
$ 0		$ 32,578		$ 0		$ 32,578

RESUMEN DE TU CUENTA

Movimientos Servicio Mes Anterior	Valor
Total Factura Mes Anterior	$ 29,138
Pagos Realizados	- $ 29,138
1. Saldo Mes Anterior	**$ 0**

Cobros por no pago oportuno factura mes anterior	Valor
Interés de Mora Mes Anterior	$ 108
Reconexión	$ 20,900
Subtotal	**$ 21,008**

Histórico consumo minutos/segundos

Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Prom
0	0	0	0	0	0	0

https://f.fcert.co/movistar/web/downloadDocument.php?tk=eyJ0eXAiOiJKV1QiLCJhbGciOiJIUzI1NiJ9.eyJpYXQiOjE2MTYwMDA5NzcsImV4cCI6MTYxNzI5NzU5NywiZGF0YSI6eyJNdDEiOiJabVpvTVRFd01qQXlNVEF6TURrd01qQm9NV1k9IiwiTXQyIjoiWm1ab01UWTBOelU0T0RZM09HZ3haZz09IiwiTXQ2IjoxLCJNdDciOjUwfX0.kOqWUcP6Dg0Y4_8B5I01d6nODe_dzDPRCSoSq87vER4
Acceso denegado…

CONTRERAS MARTINEZ FELIX HELI

Nit o CC.: 19137236

Factura Electrónica de Venta:
BEC - 99028950
Línea: 75813647

TOTAL A PAGAR: $ 29,138

Fecha límite de pago: 26/Feb/2021

Referencia para pagos: 24231111011

Fecha de corte: 09/Feb/2021

Periodo facturado: 10/Ene/2021 al 09/Feb/2021

Fecha generación factura / Fecha cargue de tu plan: 10/Feb/2021

Suspensión del Servicio a partir de **01/Mar/2021**

QR DIAN

Estimado Cliente, paga oportunamente y evita la suspensión del servicio, cobro de reconexión e intereses de mora. **El incumplimiento en los pagos genera reportes a Centrales de Riesgo como moroso**. Si ya realizaste el pago, haz caso omiso.

ESTADO DE CUENTA

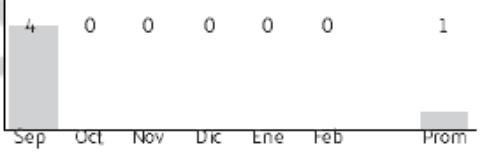
1 Saldo mes anterior	+	2 Saldo del mes	+	3 Equipo/Cuota	=	4 Total a Pagar
$ 0		$ 29,138		$ 0		$ 29,138

RESUMEN DE TU CUENTA

Movimientos Servicio Mes Anterior	Valor
Total Factura Mes Anterior	$ 41,478
Pagos Realizados	- $ 41,478
1. Saldo Mes Anterior	**$ 0**

Cobros por no pago oportuno factura mes anterior	Valor
Interés de Mora Mes Anterior	$ 496
Reconexión	$ 20,900
Subtotal	**$ 21,396**

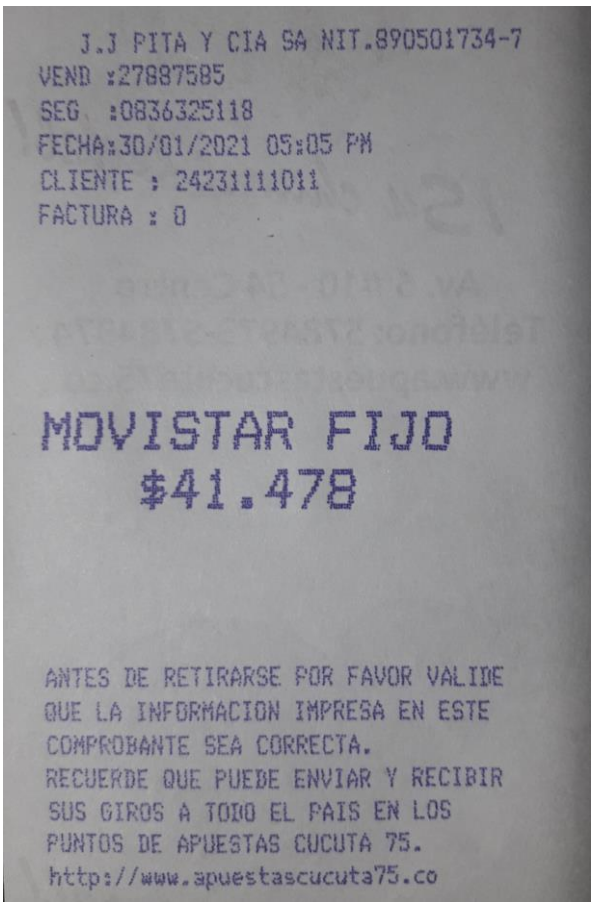
Histórico consumo minutos/segundos



https://f.fcert.co/movistar/web/downloadDocument.php?tk=eyJ0eXAiOiJKV1QiLCJhbGciOiJIUzI1NiJ9.eyJpYXQiOjE2MTM1MjM4MjksImV4cCI6MTYxNDgyMDQ0OSwiZGF0YSI6eyJNdDEiOiJabVpvTVRFd01qQXlNVEF5TURrd01qQm9NV1k9IiwiTXQyIjoiWm1ab01UWXpPVE0yTnpBeU5tZ3haZz09IiwiTXQ2IjoxLCJNdDciOjUwfX0.-glCPk5bsd7q5yR44CiufzhVopVgBvZ5cnnMhLcpZ2w

Acceso denegado…

Pago de la factura de Enero 2021:



J.J PITA Y CIA SA NIT.890501734-7
VEND :27887585
SEG :0836325118
FECHA:30/01/2021 05:05 PM
CLIENTE : 24231111011
FACTURA : 0

MOVISTAR FIJO
$41.478

ANTES DE RETIRARSE POR FAVOR VALIDE
QUE LA INFORMACION IMPRESA EN ESTE
COMPROBANTE SEA CORRECTA.
RECUERDE QUE PUEDE ENVIAR Y RECIBIR
SUS GIROS A TODO EL PAIS EN LOS
PUNTOS DE APUESTAS CUCUTA 75.
http://www.apuestascucuta75.co

MOVISTAR COLOMBIA justifica a su manera y con muchos perjuicios al reclamante, que tal cobro de reconexión es por pago efectuado fuera de fecha de pronto pago. Se entiende o mejor entiendo que cuando está en curso una reclamación, requerimiento y conocimiento o queja ante la SIC, -en ejercicio del derecho fundamental de petición constitucional- no es obligación del suscriptor o usuario de MOVISTAR COLOMBIA efectuar el pago de manera oportuna, y si lo hace fuera de fecha, no hay porque cobrarse reconexión de manera consecutiva mensual, en este caso concreto. Lo más irracional es que, sin haberse restablecido el servicio y totalmente desconectada la línea 75813647, ¿cómo generar cargos al cliente, petente y septuagenario vulnerable?

A ello se agrega que el teléfono que en aquel entonces entregó de manera gratuita la extinta TELECOM, al efectuar el Contrato de Prestaciones Uniformes con número de contrato 9893 del año 1987, hoy está casi inservible y no hay manera de ¿cómo reemplazarlo?, dada la insolvencia del perjudicado reclamante, desempleado y a su vez petente, aunque profesional.

V – ANEXOS

Algunos de los anexos o soportes, están insertos en el contexto de este libelo petitorio, los demás están en este acápite:

movistar

Bogotá, 26 de noviembre de 2020

CUN 4433201023777986

Señor
FELIX HELI CONTRERAS MARTINEZ
AVENIDA 12B # 4N – 82 BARRIO CHAPINERO
Cúcuta – Norte de Santander

Motivo: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación - cuentas 2533653100- 2423111101.

Gracias por ponerse en contacto con Movistar, para nosotros es de gran importancia recibir y atender sus solicitudes, dándonos la posibilidad de mejorar nuestro servicio, en atención a su solicitud trasladada por la Superintendencia de Industria y Comercio radicado No. 20-373864 en la que manifiesta su inconformidad con la respuesta identificada con CUN 4433201019044745, nos permitimos informarle:

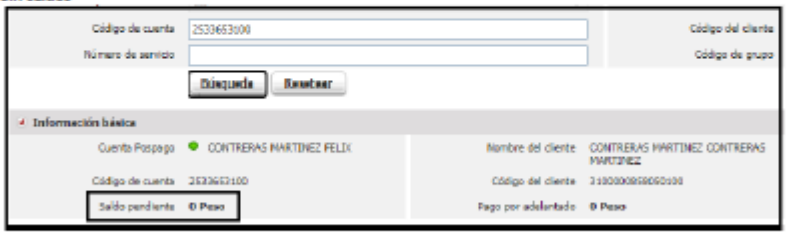
1. Después de realizar la respectiva verificación, confirmamos que la linea No. 75787994 se encuentra en estado activo, sin saldos pendiente de pago como se evidencia en la siguiente imagen:

Soporte estado del servicio

Información de la Suscripción | Usuario Actual | Ofertas | Productos | Equipos comprados | Comunidades

Número de servicio: 75787994
Número de la suscripción: 500461556400
Nombre del grupo:
Estado de la Suscripción: Activa
Fecha de inicio: 01/01/2001 00:00:00
Tipo de pago: Pospago

Sin saldos


Código de cuenta 2533653100
Número de servicio
Código del cliente
Código de grupo
Consulta | Resetear
Información básica
Cuenta Pospago CONTRERAS MARTINEZ FELIX
Nombre del cliente CONTRERAS MARTINEZ CONTRERAS MARTINEZ
Código de cuenta 2533653100
Código del cliente
Saldo pendiente 0 Peso
Pago por adelantado 0 Peso

2. Teniendo en cuenta lo manifestado, informamos que se realizó visita tecnica al predio el dia 26 de noviembre de 2020, confirmando la operatividad de la linea telefónica.

3. Atendiendo lo establecido en la Resolución 5111 de 2017, se aplica la fórmula de compensación y tiempo fuera de servicio desde el 10 de junio de 2020 al 26 de noviembre de 2020, la siguiente manera:

Compensación=VMpt/720*Hnd

Donde:

- **VMpt:** Valor mensual del plan tarifario al que está suscrito el usuario al momento de la interrupción del servicio.
- **Hnd:** Número de horas en que no estuvo disponible el servicio.

El valor facturado por la línea fue de doce mil cuarenta y nueve pesos ($12.049) IVA incluido, y el número total de horas en que no estuvo disponible el servicio, fue de 4.008 horas (167 días). El número de horas totales del periodo de facturación son 30 días x 24 horas: 720 horas.

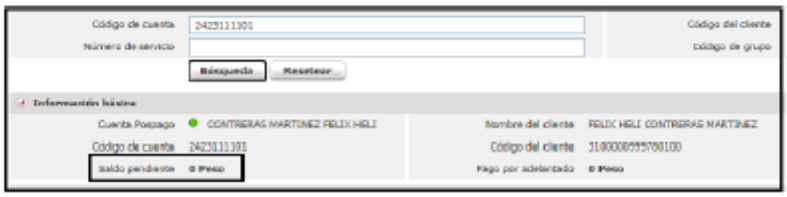
Ahora bien, teniendo en cuenta los datos mencionados procedemos a realizar la compensación así:

12.049 / 720 * 4.008 = $67.063

Así las cosas, se generó un valor por compensación de sesenta y siete mil sesenta y tres pesos ($67.063) IVA incluido, por lo que una vez emitida su próxima factura, se realizará el descuento mencionado, el cual verá reflejado a partir del mes de diciembre de 2020.

4. Así mismo, confirmamos que la Empresa realiza el envío de las facturas de la línea 75787994 a la dirección de cobro que registra en nuestro sistema.

5. La línea telefónica No. 75813647, se encuentra en estado activo, sin saldos pendientes de pago.



De acuerdo con lo solicitado, la Empresa aplicó los ajustes de las facturas que se encontraban en mora.

Soporte de ajustes

Documento	Fecha de emisión / aplicación	Fecha de Transacción	Fecha de vencimiento	Descripción	Cargo PS	Pago PS
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	FACTURA EQUIPOS	[illegible]	
	[illegible]	[illegible]		[illegible]		[illegible]
	[illegible]	[illegible]		NOTA CREDITO A LA FACTURA	[illegible]	
	[illegible]	[illegible]		NOTA CREDITO A LA FACTURA	[illegible]	
	[illegible]	[illegible]		NOTA CREDITO A LA FACTURA	[illegible]	
	[illegible]	[illegible]		NOTA CREDITO A LA FACTURA	[illegible]	
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	FACTURA EQUIPOS	[illegible]	
		[illegible]		[illegible]		[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	FACTURA EQUIPOS	[illegible]	
	[illegible]	[illegible]		NOTA CREDITO	[illegible]	
	[illegible]	[illegible]		NOTA CREDITO	[illegible]	

6. Así mismo, confirmamos que la Empresa realiza el envío de las facturas de la linea 75787994 a la dirección de cobro que registra en nuestro sistema.

Código de Cuenta	Nombre de la cuenta	Observaciones
2425111131	C**********	

Detalle | Consultar Factura | Consulta de pago postpago | Débito directo | Suscripciones que paga la cuenta | Saldar Tab | Envío de la factura

Medio envío de la factura	Tipo envío de la factura	Dirección de entrega
Detalle en Papel	Papel	AV 12 B CL 4 N 82 NSE 3 CHAPINERO ATALAYA

De acuerdo con lo anterior, su recurso de reposición y en subsidio de apelación ha sido resuelto de manera totalmente favorable y en consecuencia no se hace necesario el traslado en Apelación a la Superintendencia de Industria y comercio.

Agradecemos su atención y ratificamos el interés de Movistar por solucionar sus requerimientos y lograr su completa satisfacción en la prestación de nuestros servicios.

Esperamos le haya resultado útil esta información; recuerde que cualquier duda o aclaración podrá ser atendida a través de nuestras líneas de atención gratuita desde su celular movistar al *611, desde su celular o fijo movistar a la línea 018000930930, para otros operadores al fijo (1)-5885204 o desde una línea celular al 0315885204 (aplica costo de llamada de acuerdo a su operador local o celular) o en nuestras oficinas de servicio al cliente de la ciudad en la que usted reside.

Adicionalmente, lo invitamos a que acceda a nuestro número de WhatsApp 3152333333 para consultar todos sus requerimientos.

Cordialente,

Alejandro Llano Gutiérrez
Jefe Atención Entidades Gobierno y PQR's
Gerencia de Atención Escrita
Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P

Elaboró: Liliana Marcela Bastidas

VI – NOTIFICACIONES

6.1. El suscrito FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ, recibe notificaciones en la dirección geográfica siguiente: Avenida cero (0) con calle 2 número K202-4 Chapinero, Atalaya, Cúcuta y/o Av 12B # 4N-82 Chapinero, Atalaya, Cúcuta.

6.2. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., (MOVISTAR COLOMBIA) recibirá notificaciones en: Transversal 60 número 114A-55 Avenida Suba Morato, BOGOTÁ y/o jefaturasegundainstancia.co@telefonica.com y/o a: correspondencia@mailf.movistar.co; esta última dirección email no recibe correspondencia; pero sí, desde esta dirección de correo electrónica MOVISTAR COLOMBIA envía respuestas de PQR y Derechos de Petición.

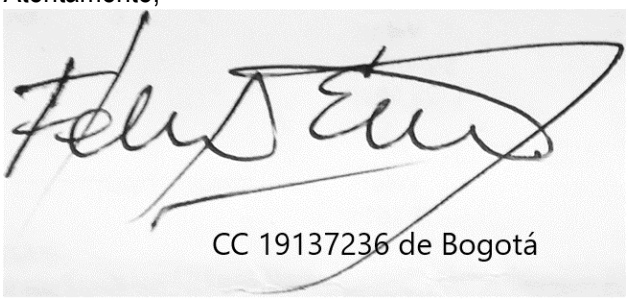
6.3. La SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO – SIC a través de sus direcciones electrónicas: contactenos@sic.gov.co, y grtelecomunicaciones@sic.gov.co

VII – PUBLICIDAD

Se envía copia a la SIC, a los medios de comunicación y se publica en redes sociales administradas por el reclamante.

Es justicia en equidad, por una Colombia suficiente en servicios públicos domiciliarios, que impetro desde la ciudad de San José de Cúcuta, a los veintiuno (21) días del mes de Abril del año dos mil veintiuno (2021).

Atentamente,



FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ
CC 19137236 / Celular-WhatsApp +57-312-359-8024
Cúcuta, Norte de Santander, Colombia
Correos electrónicos:
corpofrontera@gmail.com (7-5813647)
noticiasfcn@gmail.com (7-5787994 ¿?)
Dirección geográfica (dos direcciones de un mismo inmueble o predio):
(1) Avenida 12 B número 4N-82, Barrio Chapinero, Ciudadela Juan Atalaya, Cúcuta, Colombia
(2) Avenida 0 con calle 2 # K202-4, Barrio Chapinero, Ciudadela Juan Atalaya, Cúcuta, Colombia